

1. **Perspetivas tecnológicas para o turismo pós-pandemia**

2. Autora – Emilia Monteiro Tavares

3. Universidade Jean Piaget de Cabo Verde

4. **Resumo**

5. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), mudaram o sector do turismo de várias maneiras, especialmente pela velocidade com que impulsionam uma onda de inovações em turismo e hospitalidade influenciando as culturas e preferências dos consumidores, escolhas e identidades. O mesmo sector que, antes da pandemia de Covid-19 que avassalou e está a avassalar o mundo, apresentou resultados positivos relativamente a avanços digitais e inovação, hoje sofre com impactos devastadores, criando um mundo turístico em estagnação. Entretanto, o que se pode fazer para continuar a dinamizar o sector turístico durante esta pandemia? As TIC, influenciam o crescimento da indústria de viagens e turismo em vários aspetos e em todos os tipos de negócios. Este artigo visa apresentar/discutir um conjunto de perspetivas tecnológicas para o sector turismo, pós-pandemia, utilizando as TIC para dinamizar e continuar a promover o sector turístico.

6. **Introdução**

7. As TIC, têm uma forte presença no processo de negócio do turismo, nomeadamente nos restaurantes, que usam tecnologias móveis de cozinha inteligentes, WIFI para hóspedes, tablets para plataformas de ponto de serviço, estações de carregamento de telemóveis, monitores digitais, dispositivos de mesa ou sistemas de música, sistemas para reservas, gestão de lista de espera, finanças, marketing, gestão de pessoal, gestão de entregas, *design* de menu, gestão de resíduos alimentares, gestão de energia, sites de restaurantes, gestão de inventário, sistemas de encomenda, programas de recompensa e fidelidade de hóspedes, bem como pagamento através de dispositivos móveis (CB Insight, 2017). São várias as aplicações que podem ser encontradas, associadas ao sector turístico, ou seja, as TIC facilitam e de que maneira as tarefas de negócio do turismo.

8. Contudo, com a proibição de viagens internacionais afetando mais de 90% da população mundial e outras restrições generalizadas, o turismo cessou praticamente as suas atividades (Gössling, Scott e Hall, 2021). À medida que combatemos esta pandemia de Covid-19, o mundo pós-coronavírus será

diferente em muitos aspetos do ponto de vista económico, social e de saúde (Sharfuddin, 2020).

9. As primeiras evidências sobre os impactos em viagens aéreas, cruzeiros e alojamentos foram devastadoras para o sector, criando um mundo turístico em estagnação. Mas, o futuro parece promissor para o turismo, uma vez que, após longos períodos de confinamento e restrições, muitos cidadãos em economias ricas anseiam por um retorno ao normal, sendo que o retorno ao turismo, pode ser um importante elemento desse processo (Gössling, 2020). A forma como lidamos e negociamos nesta nova realidade em que vivemos, questões como a saúde, a segurança, mercados financeiros caóticos e crises ambientais, exigirão num futuro próximo uma série de estratégias adaptativas que serão inerentemente resilientes e sustentáveis (Fennell, 2021). A indústria do turismo em 2020 mostrou não estar suficientemente preparada para uma pandemia, (Gössling et al., 2020) e por isso, também o turismo em 2021 pode ainda não estar suficientemente preparado para os impactos da COVID-19.
10. A multimédia é uma forma de promover a indústria de viagens, como Instagram, Facebook, Tripadvisor, Booking, Agoda, entre outros. Desenhos fotográficos e gráficos podem ser utilizados pelos fornecedores de turismo para desenhar e anunciar as suas ofertas de produtos e/ou serviços; os turistas podem utilizar os sistemas de GPS para encontrar o seu destino turístico. Outra das diversas vantagens que as TIC oferecem é controlo de multidões em tempo real em atrações turísticas, com sistemas de alerta e notificação de emergência, tudo isto é importante especialmente durante esta pandemia COVID-19.
11. As redes sociais desempenham um papel fundamental ajudando o sector, na partilha de informações relacionadas com a pandemia de forma muito rápida e atualizada, para que todos estejam cientes das condições sanitárias. Um aplicativo COVID-19, rastreia os movimentos das pessoas e alerta-as sobre a segurança e os perigos e onde devem ou não ir (WACA, 2021).
12. As inovações tecnológicas do Turismo 4.0, vêm impulsionar ainda mais o sector do turismo alinhado com as TIC, potencializando a interação que enriquece a própria experiência turística, proporcionando novas formas de auxiliar a mudança de comportamento e mesmo a transformação duradoura dos

utilizadores (Gretzel, 2020). A Internet das Coisas (IoT), o Big Data Analytics, a Inteligência Artificial (AI), o Blockchain, os Serviços Baseados em Localização ou Sistemas de Realidade Virtual e Aumentada, potencializam as experiências turísticas.

13. O Bigdata é um meio de exploração para atingir este objetivo, pois nos permite trabalhar dados reais em tempo real e com isso construir indicadores que permitem aos gestores turísticos tomarem decisões informadas. Para isso, existem plataformas de pagamento tais como: Adara, Amadeus, Expedia, ForwardKeys, Mabrian, Sojern, etc., recolhendo classificações, avaliações ou dados de reservas para identificar tendências de negócios, monitorizar empresas e turistas e prever o seu comportamento (Gössling, 2020 e Gallego e Font, 2020).
14. Sabe-se que uma alta densidade de pessoas cria condições adequadas para a transmissão do vírus, nesse caso é importante manter o distanciamento social e essa densidade pode ser evitada facilmente usando as TIC. Os jogos baseados em localização podem fazer a diferença: um exemplo é o Pokémon Go, permite que as pessoas se movam sem intervenções de pessoas e coisas reais. Uma das características boa deste jogo é que os monstros disponíveis para encontro podem ser facilmente modificados de acordo com a preferência do utilizador e utilizados de forma estratégica por qualquer empregador no sector turístico, transformando uma distribuição "densa" em uma distribuição "dispersa"(Ide, 2021). A combinação entre diversas tecnologias, que rastreiam as atividades dos turistas, permitirá que um número adequado de pessoas compareça a lugares específicos em horários diferentes e apropriados. E esta abordagem aplicada à COVID-19 pode apoiar o desenvolvimento de novos métodos de sustentabilidade turística tirando assim o sector da estagnação.
15. Passeios personalizados, interativos e em tempo real (PIRTs) que permitem aos turistas vivenciar ambientes ou eventos específicos de casa, com base em realidade virtual, webcams e drones (Fennell, 2021) é uma outra contribuição das TIC para o sector do turismo que podem ser utilizadas durante este tempo pandémico em que estamos a viver.

16. Conclusão

17. Discutimos o estado atual da indústria do turismo durante a pandemia da COVID-19, e como as TIC podem ser usadas para dar um contributo valioso e ajudar a resolver esse problema. O sector turismo cresceu como resultado da utilização das TIC e se desenvolveu em diversas direções, em diferentes mercados de viagens e turismo, envolvendo essencialmente todo o processo de viagem, todas as partes interessadas do turismo e todos os subdomínios da indústria (Hall, Scott, e Gössling, 2020). As TIC tornaram-se um fator importante na construção de resiliência no turismo, tendo sido amplamente usadas, adaptadas e desenvolvidas para resolver alguns dos problemas urgentes da nossa vida diária, incluindo trabalho, viagens, lazer, negócios e governação. Elas têm tido um papel extremamente importante durante o decorrer da pandemia atual, e onde o sector turístico tem demonstrado sinais de retoma, apesar de esta depender do processo de vacinação, para a maioria dos países.

18. Referências bibliográficas:

1. C. Michael Hall, Daniel Scott & Stefan Gössling (2020) Pandemics, transformations, and tourism: be careful what you wish for, *Tourism Geographies*, 22:3, 577-598, acedido de <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
2. CB Insight. (2017). The future of dining: 89+ startups reinventing the restaurant in one infographic. Retrieved March 12, 2020, acedido de <https://www.cbinsights.com/research/restaurant-tech-market-map-company-list/> 21. [Google Scholar]
3. David A. Fennell (2021) Technology and the sustainable tourist in the new age of disruption, *Journal of Sustainable Tourism*, 29:5, 767-773, acedido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1769639?src=recsys>
4. Ide, A. Tourism and ICT Solutions in the COVID-19 Era: A Comparison Between Japan and Sweden. *Rev Socionetwork Strat* 15, 195–211 (2021), acedido de <https://doi.org/10.1007/s12626-021-00072-x>
5. Inmaculada Gallego & Xavier Font (2021) Changes in air passenger demand as a result of the COVID-19 crisis: using Big Data to inform tourism policy, *Journal of Sustainable Tourism*, acedida de <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1773476>
6. Stankov, U., Gretzel, U. Tourism 4.0 technologies and tourist experiences: a human-centered design perspective. *Inf Technol Tourism* 22, 477–488 (2020), acedida de <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00186-y>
7. Stefan Gössling (2021) Technology, ICT and tourism: from big data to the big picture, *Journal of Sustainable Tourism*, 29:5, 849-858, acedido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1865387>

8. Stefan Gössling (2021) Tourism, technology and ICT: a critical review of affordances and concessions, *Journal of Sustainable Tourism*, 29:5, 733-750, acedido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2021.1873353?src=recsys>
9. Stefan Gössling, Daniel Scott & C. Michael Hall (2021) Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19, *Journal of Sustainable Tourism*, 29:1, 1-20, acedido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1758708?src=recsys>
10. Stylos, N. (2020), "Technological evolution and tourist decision-making: a perspective article", *Tourism Review*, Vol. 75 No. 1, pp. 273-278. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0167>
11. Syed Sharfuddin (2020) The world after Covid-19, *The Round Table*, 109:3, 247-257, acedido de <https://doi.org/10.1080/00358533.2020.1760498>
12. WACA (2021) How does ICT Impact in Tourism Industry? Acedido de <https://www.waca.associates/en/growthhacking/kit-how-does-ict-impact-in-tourism-industry/>